



Centro Académico de Ética y Responsabilidad Social Empresarial, para empresas económicas, sociales del Oriente antioqueño

An academic center for corporate ethics and responsibility oriented social and economic businesses in Antioquia Eastern region

Gladys Franco Loaiza*

Resumen

En la última década las empresas han ido reconociendo la importancia del papel que desempeñan en la sociedad, donde estas ya no son solo generadoras de empleo y riqueza, sino que aportan al desarrollo de la sociedad. Las empresas pueden alcanzar a través de la responsabilidad social empresarial, oportunidades competitivas y beneficios para los stakeholders. Las empresas, como parte fundamental de la sociedad, buscan comportarse como buenos ciudadanos corporativos, en concordancia con la ética, el respeto por las personas y el medio ambiente.

Palabras claves: Responsabilidad social, Empresa, Sociedad, Economía y medio ambiente.

* M. Sc. Docente investigador. Universidad Católica de Oriente. A.A. 008 Rionegro, Antioquia, Colombia. Correo electrónico: gfranco@uco.edu.co.

Abstract

In the last decade, companies have increasingly recognized the important role they play in society, where they are not only generating jobs and wealth, but also contribute to the development of society. Through Socially Responsible Enterprise, companies can offer competitive opportunities and benefits to stakeholders. Companies, as a fundamental part of society, look to behave as good corporate citizens, with regard to ethics, respect for people, the environment and economic balance.

Keywords: Social responsibility, Business, Society, Economy, environment.

Introducción

El presente artículo pretende aportar al conocimiento de la *responsabilidad social empresarial* (RSE), dando a conocer la importancia de este tema que trasciende lo teórico, dado que se presenta una caracterización de sectores empresariales, así mismo, su desarrollo, áreas, beneficios, desde la presentación de algunos aspectos de la investigación como una forma de fortalecer el vínculo de la Universidad Católica de Oriente—UCO—(Colombia), con el contexto social, representado en los empresarios como voceros de uno de los sectores más importantes para el desarrollo de la región, y establecer estrategias de corresponsabilidad desde el enfoque de responsabilidad social empresarial. Para efectos de esta publicación, se presentan los resultados de la investigación *Centro de Ética y Responsabilidad Social: un aporte para las empresas del Oriente antioqueño*.

En el capítulo de la investigación denominado “Diagnóstico del grado de desarrollo de la responsabilidad social en las empresas del Oriente antioqueño”, se abordó la realidad de estas, aplicando una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas, técnica que permitió realizar un acercamiento a la población y al tema de estudio.

Se indagaron 9 empresas y se les formuló 26 preguntas orientadas a dar respuesta técnica al desarrollo de los indicadores de responsabilidad social empresarial, bajo el enfoque cualitativo, lo que permitió determinar potencialidades aún no muy competentes, falencias y desconocimientos en el entorno frente al tema de investigación.

En la tabulación de la información se realizan tablas y gráficas para representar las tendencias más significativas encontradas en las empresas entrevistadas, resaltando el comportamiento de las variables investigadas.

A partir del análisis que se realiza en la investigación, se lleva a recomendar la creación de un Centro de Ética y Responsabilidad Social Empresarial en la Universidad Católica de Oriente que contribuya, a través de una formación académica con pertinencia y de calidad, para que las empresas de la región vinculen a los mejores profesionales. Lo que indudablemente facilitará el cambio de paradigma de una responsabilidad social invisibilizada y con enfoque filantrópico, hacia una responsabilidad social de desarrollo sostenible y sustentable, contribuyendo de esta forma a la reconfiguración de una imagen positiva de esta temática en la región, el departamento y el país; se busca con ello que la Universidad Católica de Oriente se convierta en una institución que cumpla de verdad con la responsabilidad social y, a mediano plazo, lidere estos procesos en el entorno, lo que redundará en beneficio del desarrollo de la región con impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de los diferentes sectores sociales.

En esta misma línea, se proponen las “Áreas temáticas del Centro Académico de Ética y Responsabilidad Social Empresarial en la Universidad Católica de Oriente”, buscando dar respuesta a las necesidades detectadas en el diagnóstico consignado en la investigación; la propuesta centra su accionar en cuatro áreas

temáticas a saber: gobierno corporativo, cadena de valor, calidad de vida laboral y medio ambiente; se proponen como líneas de acción para la operatividad del centro la investigación, la capacitación y la consultoría.

De igual forma, la investigación realizada abre un camino poco trasegado en el contexto del país y de la región, en tanto se direcciona la *responsabilidad social empresarial* como estrategia de desarrollo gerencial, que posibilita la articulación y la corresponsabilidad de los diferentes actores sociales, a través de alianzas estratégicas donde la universidad, la empresa y el Estado se fortalezcan con su accionar, mejoren la competitividad regional, una sostenibilidad económica y una consecuente calidad de vida de la sociedad.

Metodología

Como se planteó anteriormente, en el momento de realizar la investigación, no existían investigaciones previas al objeto de estudio; por lo tanto se requirió explorar e indagar, con el fin de alcanzar el objetivo planteado, a través de una investigación que permitiera empezar a conocer todo lo referente con la responsabilidad social empresarial en el Oriente antioqueño, y así poder precisar mejor el problema que interesaba resolver o comenzar a dar forma a alguna hipótesis previa sobre el objetivo del estudio.

Para explorar este tema relativamente desconocido, se utilizó una técnica cualitativa, ya que es un instrumento flexible y adaptable para este tipo de investigación.

Para el estudio se manejó una herramienta de investigación social, como es la entrevista de profundidad, la cual presenta las siguientes características: El *objeto*, que es la información deseada. Los *sujetos*, entrevistador y entrevistado(s), en relación simétrica o asimétrica, dependiendo de la naturaleza de la investigación.

El *instrumento* o *temario*, previamente preparado, que puede variar desde la rigidez absoluta hasta una total flexibilidad.

La *forma* fue una conversación directa, ‘cara a cara’, que se distingue del coloquio en el hecho de que se llevó cabo de una forma metódica y planificada.

La entrevista se apoyó en un cuestionario, previamente estructurado y analizado, que sirvió como guía para el desarrollo del diálogo. El formato utilizado estuvo compuesto por datos de identificación del encuestado, 26 preguntas abiertas y una breve explicación del objetivo de la entrevista. En total se realizaron 9 entrevistas, tratando de cubrir una empresa de cada sector. Las respuestas fueron grabadas en un 90 %, con el fin de facilitar el análisis y descripción de estas en forma cualitativa, ya que por ser una técnica exploratoria no se pueden hacer estudios cuantitativos, dado que no se trabaja con tamaños muestrales representativos.

METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: La entrevista de profundidad es una técnica que se utiliza y que permite llegar a un análisis más profundo de las opiniones, actitudes y personalidad a través de la subjetividad del entrevistado; de ahí que el análisis de la información también se haya realizado bajo este mismo esquema (cualitativo), profundizando en algunas preguntas de gran impacto para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Resultados y discusión

De acuerdo a lo planteado anteriormente, se realizó el diagnóstico del grado de desarrollo de la responsabilidad social en las empresas del Oriente antioqueño, mediante un estudio exploratorio, teniendo en cuenta algunas variables relacionadas con la RSE en las empresas. En el siguiente cuadro se puede visualizar los representantes encuestados de los diferentes sectores del Oriente de Antioquia.

Dichas empresas representan diferentes sectores de la economía, como: servicios públicos (1), financiero nacional (1) y financiero interna-

cional (1). Sin ánimo de lucro (1), transporte (1), alimentos (1), salud (1), salud privada (1), educación (1). La descripción se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Participación de empresas en la investigación.

DESCRIPCIÓN DE LOS SECTORES Y EMPRESAS ENTREVISTADAS		
CÓDIGO	SECTOR	EMPRESA
1	SERVICIOS PÚBLICOS	Aguas de Rionegro
2	FINANCIERA INTERNACIONAL	BBVA
3	GREMIAL SIN ÁNIMO DE LUCRO	Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño
4	TRANSPORTES	Transportes Urbanos Rionegro
5	ALIMENTOS PROCESADOS	Compañía Nacional de Chocolates
6	SALUD (EPS)	Coomeva
7	SALUD (IPS)	Hospital Regional San Juan de Dios
8	EDUCACIÓN	Universidad Católica de Oriente
9	FINANCIERA NACIONAL.	Bancolombia

Fuente propia del investigador.

De las 9 empresas entrevistadas, en 5 casos fueron los gerentes quienes respondieron, lo que representan el 56 % de la población entrevistada; 2 eran directores de planeación con un 22 %, una directora de gestión integral, 11 %,

y una auditora, 11 %, quien respondió la entrevista con la secretaria. Es importante resaltar que los empleados de las empresas provienen de los municipios del Oriente antioqueño. Ver gráfica 1.

Cargos de los entrevistados

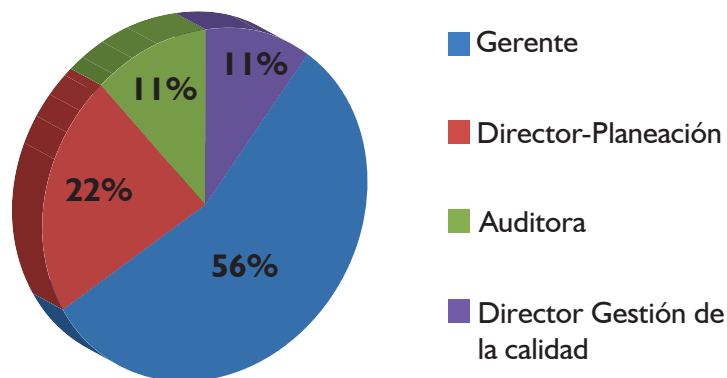


Gráfico 1. Cargos de los entrevistados.
Fuente propia del investigador

Por otra parte, al preguntar acerca de **la definición de responsabilidad social, las empresas** respondieron en su orden:

Servicios públicos: La manera que aporta la empresa a ese bienestar y desarrollo social.

Financiero nacional: Lo ven como la manera de devolver a la comunidad o a la sociedad parte de lo que reciben. Es la responsabilidad que tienen las empresas con el entorno en el que se mueven.

Financiero internacional: Lo plantea como la cuota de las utilidades que la empresa aporta a la sociedad.

Gremial sin ánimo de lucro: Lo visualizan como el conjunto de actividades que ejecuta una empresa para su sostenibilidad ambiental, social y económica en forma responsable.

El sector de transportes indica cómo debe contribuir la empresa a sus usuarios, a los empleados y a ayudar en el desarrollo municipal en todas las áreas.

En la entidad de alimentos lo contemplan como desarrollo de negocios, asegurando el

crecimiento social, ambiental y económico.

Salud privada (cooperativa): Lo ve como la forma de retribuir a la sociedad, por medio de actividades que aporten al mejoramiento de vida de una comunidad, los beneficios sociales y económicos de la empresa, enfocados a los socios de la cooperativa.

Salud (Hospital): Lo entiende, como una oportunidad desde lo misional, con ética, con calidad en la atención a los pacientes que requieren de esta.

Educación: Lo plantea como hacer del conocimiento un bien común, construir, indagar, apropiar, analizar con el entorno.

En el tema de la política en RSE, el 56 % de las empresas manifiestan no tener una política expresa en responsabilidad social empresarial, mientras que el 44 % afirma tenerla, de acuerdo al gráfico 2. Lo que invita a realizar un trabajo conjunto con las empresas en la concientización de la importancia de poder contar con una política clara en este tema.

Empresas con política en RSE

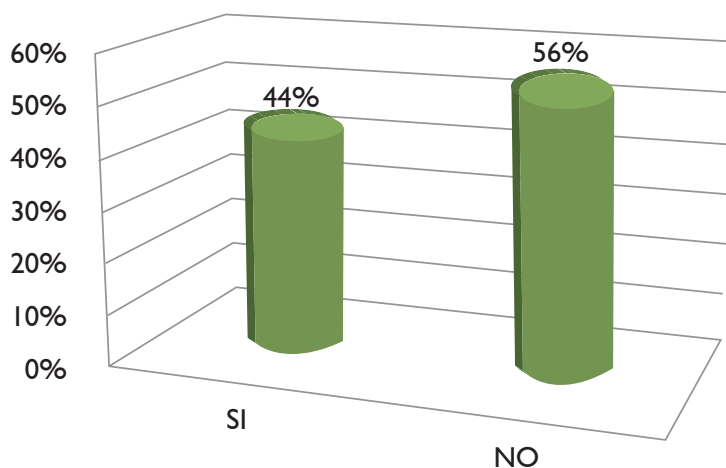
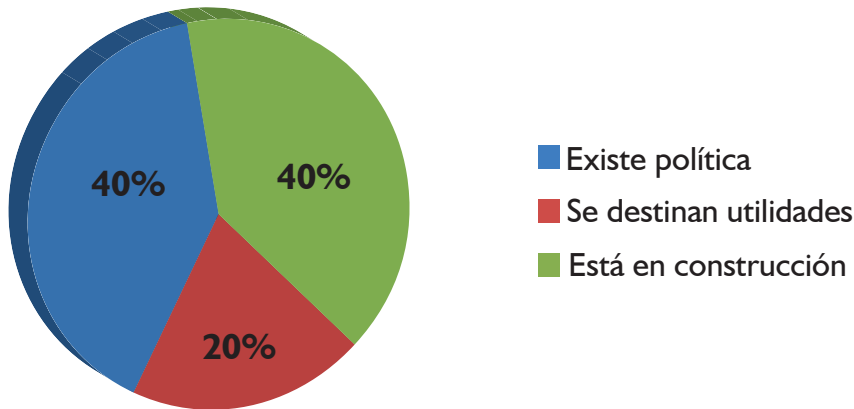


Gráfico 2. Política de RSE en las empresas.

Así mismo, se encontró que en el 40 % existe una política única y en otro 40 % la política está en construcción, mientras el otro 20 % destina

un porcentaje utilidades, tal como se muestra en el gráfico 3.

Política RSE



Gráfica 3. Estado de la política de RSE en la empresa.

De igual forma, los sectores de servicios públicos, alimentos y salud (IPS) y el sector financiero nacional hablan de la existencia de una política general como empresa social y que se aplica para todo. El sector financiero internacional lo toma como un porcentaje de las utilidades que son destinadas a responsabilidad social. Es impor-

tante destacar que tanto el sector de transportes, entidad gremial, salud (EPS) y educación manifiestan que el sistema de RSE está en construcción. Se encontró que la empresa de alimentos cuenta con el modelo *Global Reporting Initiative* —GRI—, para reportar, como se presenta en la tabla 2.

Tabla 2. Sectores y estado de la política en RSE.

TIPO DE POLÍTICA	SECTOR
Existe una política única	Servicios públicos
	Alimentos procesados
	Salud IPS
	Financiera nacional
Se destina un % de utilidades	Financiera internacional
	Gremial sin ánimo de lucro
	Transportes
La política está en construcción	Salud EPS
	Educación

Al indagar sobre **la principal función de la empresa en cuanto a la responsabilidad social**, los sectores 2 y 9 (financiera internacional y financiera nacional), manifiestan que está dada a través de la retribución que realiza de parte de lo que finalmente obtiene en ganancias. Para los sectores 1 y 7, (salud IPS y servicios públicos), está en la función de bienestar, fundamental y básico. Los sectores 5 y 6 (salud EPS y alimentos procesados), consideran como principal función de la empresa el fortalecimiento del gobierno corporativo, entendido como el conjunto de normas y elementos que permita relaciones armónicas entre las empresas del grupo, colaboradores y la comunidad en general. Para el sector 4 (transportes), la función que cumple es la de política corporativa orientada a asegurar el desarrollo sostenible de la empresa y sus *stakeholders*. Y para el sector 8 (educación) es una política de la institución por ser de carácter educativo y por tener en su misión a la persona humana. Desde la misión institucional, se asume con responsabilidad el conocimiento, la investigación, la tecnología y la fe cristiana. Respecto a la consulta sobre **las principales actividades que desarrolla la empresa para llevar la RSE a la gestión del día a día**, los sectores de servicios públicos y el sector salud (IPS) coinciden en algunos aspectos, como actividades misionales, por ejemplo, llevar agua potable a los habitantes, y en el caso de la salud, prestar el mejor servicio a quienes lo requieran. El sector financiero inter-

nacional lo plantea desde su aporte económico a actividades culturales a nivel nacional tales como: Feria de las Flores, Carnaval de Barranquilla, etc. El sector financiero nacional resalta el trabajo a través de la Fundación Bancolombia, el sector de transportes lo hace a través de la sensibilización y capacitación de su talento humano. Para el sector de educación, las principales actividades que desarrolló para llevar a cabo la RSE en la gestión del día a día son la difusión y puesta en marcha de programas que benefician la comunidad. Para el sector salud (EPS), está dada en la atención de los asociados mayores. Para el sector alimentación, en la creación de valor económico, social y ambiental; y para el sector gremial, lo plantea como recibir conocimiento, para hacerlo más sistemático e implementarlo.

Aspectos éticos

En el tema ético, es importante anotar que las empresas entrevistadas tienen definidos algunos principios éticos, explícitos, formalizados y conocidos por todos los trabajadores, como son los códigos de ética, algunos en fase de aprobación, otros toman como base el reglamento interno de trabajo. Los valores que más se promueven en las empresas de la región son: liderazgo, pertinencia, solidaridad, respeto, compromiso, confianza, responsabilidad, honestidad, solidaridad, servicio, trabajo en equipo, valores corporativos, eficiencia, transparencia, humanización, lealtad y ética. Ver tabla 3.

Tabla 3. Aspectos éticos. Fuente propia del investigador.

SECTOR	PRINCIPIOS ÉTICOS FORMALIZADOS Y CONOCIDOS POR LOS EMPLEADOS
Servicios públicos	Código de ética en fase de aprobación.
Financiero internacional	
Gremial sin ánimo de lucro	Liderazgo, pertinencia, solidaridad, respeto, compromiso, confianza, responsabilidad.
Educación	
Salud (EPS)	Honestidad, solidaridad,
Alimentos	servicio, trabajo en equipo, valores corporativos.
Salud (IPS)	Compromiso, respeto, eficiencia, responsabilidad, solidaridad, transparencia, humanización, lealtad.
Financiero nacional	Honestidad, familia, responsabilidad, ética.
Transporte	Reglamento interno.

Estos valores fueron definidos en consenso con la alta gerencia y un grupo representativo de la parte operativa, en el sector financiero nacional y en transportes; en sectores como el sector financiero internacional, se trabajó desde el Departamento de Recursos Humanos, desde el COPASO (Comité Paritario de Salud Ocupacional). La empresa en salud (EPS) define los valores con base en los principios del cooperativismo; la de educación mencionó que realizó el proceso a partir de la doctrina social de la Iglesia, a través de las cartas encíclicas (*Rerum novarum*, *Centesimus annus*, y *Laborem exercens*). Así mismo, se encontró que la empresa del sector de alimentos procesados, posee el *Código del buen gobierno corporativo*. En otras empresas como las de servicios públicos, sector financiero y sector de salud, dicho código se encuentran en la fase de aprobación; la empresa del sector gremial de carácter privado sin ánimo de lucro manifiesta que el código está en revisión permanente. Por otro lado, la empresa del sector de educativo posee un código ético en fase de elaboración. En cuanto a los aspectos que se privilegian en el código de ética, se halló que los sectores 1 (servicios públicos), 3 (gremial sin ánimo de lucro), 5 (alimentos procesados) y 9 (financiera nacional) tienen incorporados principios éticos de comportamiento que debe tener un funcionario de la empresa con respecto a la comunidad y los proveedores; los sectores 2, 6, 7 y 8 poseen políticas empresariales, siendo la honestidad el valor más privilegiado. Y el sector de transportes le da mayor importancia a aspectos misionales y de preservación del medio ambiente. Se pudo averiguar que los sectores 1 (servicios públicos), 2 (financiera internacional), 4, 5, y 6 tienen involucrados en la práctica de los principios éticos de su empresa todos los estamentos internos; y los sectores 3, 6, 8 y 9 involucran proveedores, órganos de dirección, empleados, clientes, organismos de control y vigilancia, familia y comunidad.

En los indicadores de responsabilidad social empresarial, correspondientes al desarrollo de principios éticos en las empresas, se tienen en cuenta varios aspectos como son: lograr concertar las responsabilidades económicas, demostrando su compromiso con el desarrollo de procesos éticos para la toma de decisiones. En relación a la elaboración del código ético de la empresa y la participación de los diferentes sectores, aspecto este que, al indagarse en el estudio, se encontró que en tres empresas la construcción de estos principios éticos se dio de manera colectiva, situación que se acerca a los indicadores establecidos como referentes teóricos.

La mayoría de las entidades tienen iniciativas éticas que están insertas en su misión, sus estrategias y en las discusiones que se tienen al interior de ellas. Así mismo, cada vez más las empresas poseen espacios para velar por el tema ético y la inclusión.

Calidad de vida

La calidad de vida laboral hace alusión a las políticas de talento humano que tienen que ver directamente con los empleados en relación a: beneficios, compensaciones, familia, horarios flexibles, inclusión, seguridad laboral, salud, bienestar, prácticas donde se respetan las necesidades de los trabajadores de acuerdo a los objetivos de la empresa y que, además, atraen y retienen los mejores talentos.

En el tema de calidad de vida empresarial, relacionado con los programas de calidad de vida laboral, la totalidad de las empresas manifiestan tener un programa que apunta a fortalecer este tema. De igual forma, se encontró que en los sectores salud (EPS), salud (IPS), financiero nacional y gremial sin ánimo de lucro, el parámetro que predomina es el de bienestar social, seguido de los sectores educación y financiero internacional, con la conformación del Copaso y aspectos de recreación; el sector servicios públicos se centra en el bienestar social y se guía por el reglamento del sistema de gestión; para el

sector alimentos, su programa de calidad de vida está ubicado en el Copaso, y para transportes, en el sistema de gestión.

En cuanto a si la empresa cuenta con políticas explícitas que apunten a la valorización y al respeto de la diversidad, las entidades respondieron positivamente. Los sectores de salud (EPS) y financiero nacional se apoyan en el código de buen gobierno; para el sector educación, su sustento lo realiza desde el reglamento interno de trabajo y Código Laboral; el de servicios públicos lo tiene presente en el Código Laboral; los sectores financiero internacional, gremial sin ánimo de lucro, salud (IPS) y transportes se basan en el reglamento interno, y alimentos está regido por códigos internacionales.

Para la pregunta sobre cómo participan los empleados en la gestión de la empresa, los sectores de servicios públicos, financiero,

transportes, alimentos procesados y Cámara de Comercio argumentaron que lo realizan a partir del cumplimiento de las funciones y desde sus cargos, generando espacios de reflexión y comunicación; así mismo, siendo ellos los protagonistas en su trabajo. Las empresas correspondientes a los sectores de salud y educación, plantearon que los empleados participan en la gestión de la empresa, contribuyendo con propuestas y proyectos de desarrollo empresarial que apuntan al cumplimiento de los objetivos corporativos. Además, los empleados son los que finalmente trabajan para que el objetivo de la empresa, en términos sociales y económicos, se cumpla. Es así como se puede observar en la gráfica 4 que el 56 % de los sectores manifiesta la participación de los empleados en el cumplimiento de las funciones; el 44 %, aportando a propuestas y proyectos de desarrollo empresarial.

Participación de los empleados en la gestión de la Empresa

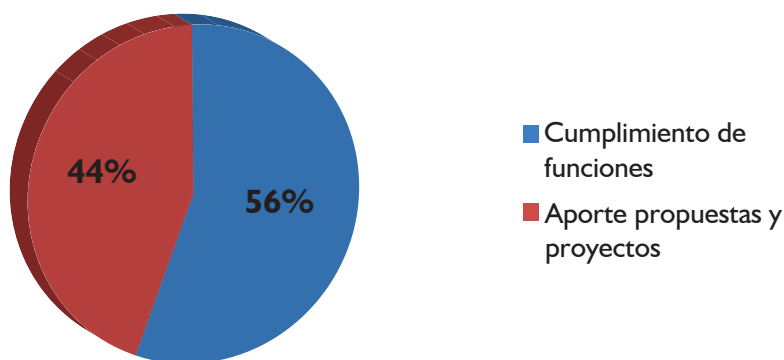


Gráfico 4. Participación de los empleados en la gestión de la empresa.

Al consultar **cómo se distribuyen los beneficios al interior de las empresas,** siete de nueve respondieron que con estímulos individuales en dinero, capacitación y reconocimiento, en cuanto a evaluación de desempeño, a través

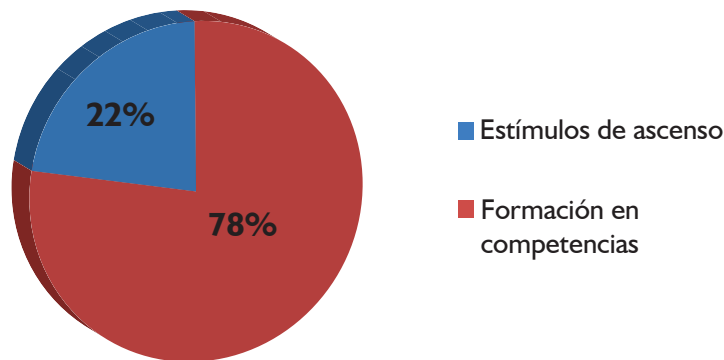
de políticas internas de premiación y cumplimiento de metas, que se puede constatar en la misma evaluación de desempeño. Para las otras dos empresas, los beneficios se realizan a través de las actividades de bienestar, donde

están enmarcadas las celebraciones de fechas especiales, como integraciones familiares, laborales, entre otras.

Se pudo indagar, en lo que tiene que ver con las **políticas de desarrollo profesional y empleabilidad que poseen algunas de las empresas del Oriente antioqueño**, que predomina en los sectores educación, transportes, alimentos, salud (EPS), gremial sin ánimo de lucro, financiero

internacional y servicios públicos, la capacitación permanente en formación de competencias laborales. Otros sectores como salud (IPS) y financiero nacional coincidieron en que sus políticas de desarrollo profesional y empleabilidad estaban encaminadas a brindar estímulos con políticas de ascenso en situaciones como la existencia de vacantes asumidas por el personal interno. Según gráfica 5.

Políticas de desarrollo profesional y empleabilidad de la empresa



Gráfica 5. Políticas de desarrollo y empleabilidad profesional.

Medio ambiente

En lo que se refiere al aspecto sobre el medio ambiente, se pudo observar que en los sectores educación, gremial sin ánimo de lucro y financiero internacional, las directrices de responsabilidad ambiental que priorizan, en su mayoría, están relacionadas con el trabajo por lograr y mantener el sistema de gestión ambiental. En otros sectores como salud (EPS) y financiero nacional, prevalece el adecuado uso de los recursos tales como el agua, la energía, el papel y otros procesos vitales. Mientras que en los sectores alimentos y salud (IPS) piensan que lo importante es la educación y promoción en la gestión ambiental, favoreciendo la sostenibilidad ambiental y el

desarrollo de una cultura ambiental entre sus colaboradores. En empresas como el sector de transporte sobresale el control de emisiones de gases y combustibles, y para empresas como el sector de servicios públicos su prioridad está en la preservación del recurso hídrico.

La estrategia de reciclaje utilizada por los sectores de educación, salud (IPS) y financiera internacional es la selección de material, como la separación de cartón y papel, y manejo de los residuos sólidos. También se tiene en cuenta el ahorro de energía y agua.

Aunque no es una estrategia de reciclaje, vale la pena mencionar que las empresas anteriores también trabajan en la reducción de emisiones

de gases; además, la empresa del sector de transporte considera como significativa la disposición final de llantas, filtros y aceite quemado. En sectores como el de servicios públicos, salud (EPS), transportes, alimentos y gremial sin ánimo de lucro, es trascendental el manejo de sustancias peligrosas y sustancias químicas. Se encontró que en el 44 % de los sectores establecidos en la investigación, es característico

que las empresas desarrollen actividades de educación ambiental, como es la capacitación en ISO 14000 dirigida a sus trabajadores; de la misma manera, poseen un comité para la implementación de actividades en el proceso de sensibilización institucional. Mientras que un 56 % de los sectores trabajan al mismo tiempo con los colaboradores y la comunidad (ver gráfico 6).

Desarrollo de actividades de educación ambiental

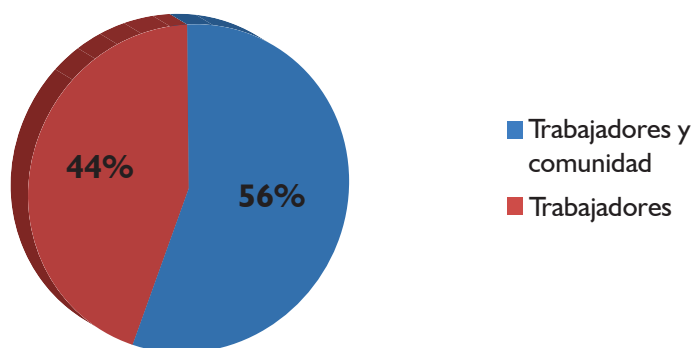


Gráfico 6. Medio ambiente.

En concordancia con el indicador sobre el impacto en el medio ambiente, visto desde las acciones preventivas en los procesos que ofrecen daño potencial a la salud y seguridad del personal, se podría decir que la mayoría de las empresas entrevistadas buscan el beneficio de sus empleados; igualmente, se capacita al personal sobre dicho tema, y casi en su totalidad están capacitados en ISO 14000. Sin embargo, no se observa con claridad que se considere la sustentación ambiental en el desarrollo de nuevos negocios.

En cuanto al indicador de educación ambiental, las empresas realizan capacitación para el personal con el objeto de sensibilizar en temas

ecológicos; se encontró que ninguna empresa desarrolla campañas de educación ambiental a familiares de su personal y a la comunidad inmediata, como tampoco publican informes de sus actividades relacionadas con su desempeño ambiental.

Compromiso con la comunidad

Este tema tiene que ver con las acciones que ejerce la empresa desde lo social, con el fin de mejorar la calidad de vida de las comunidades y que generen un impacto positivo en la sociedad. En el aspecto que tiene que ver con el compromiso con la comunidad, entendida desde el concepto de *accionarse* (acción RSE), como un

grupo de personas que reside en el mismo lugar, que comparten un mismo interés, que además se comunican entre sí, formando redes de comunicación, se pudo notar, de acuerdo a la tabla 4, que las empresas del sector gremial sin ánimo de lucro, salud EPS, transportes y financiero nacional manifiestan que tienen proyectos de

inversión social que se materializan en el apoyo económico a eventos; también existen otros sectores, como se describe en el cuadro anexo, cuyo compromiso está en el ámbito educativo, en acueducto y alcantarillado, financiación para vivienda, salud y nutrición, recreación y apoyo a emprendimiento.

Tabla 4. Proyectos de inversión social con los que cuenta la empresa.

PROYECTOS	SECTORES
Capacitación y educación	Educación, financiero internacional, transportes
Acueducto y alcantarillado	Servicios públicos
Apoyo económico a eventos	Gremial sin ánimo de lucro, salud (EPS), transportes, financiero nacional
Financiación para vivienda	Alimentos, salud (EPS), financiero nacional, financiero internacional
Salud y nutrición	Educación, salud (EPS)
Recreación	Educación, alimentos, transportes
Apoyo a emprendimiento	Salud (IPS)

Fuente propia del investigador.

Con respecto a **la forma como se articulan los proyectos, en relación con la comunidad, con la misión, la visión y objetivos de la empresa**, estas manifiestan que se relacionan de una manera directa; otras señalan que con la misión, personal interno y comunidad, permitiendo el crecimiento y desarrollo económico, fortaleciendo el sector solidario, y la construcción del capital social en Colombia.

Los sectores empresariales entrevistados cuentan con algunos criterios de acción para desarrollar su inversión social, tales como planes de gestión estratégica, aportes económicos, desde fundaciones y desde el impacto a partir el conocimiento.

Desde el ámbito de la corresponsabilidad con el Estado, las empresas participaban en proyectos sociales en conjunto con el municipio, el departamento y la nación y algunos organismos internacionales como el Banco

Interamericano de Desarrollo. Se destaca el trabajo municipal.

De conformidad con el indicador **“Relaciones con instituciones comunitarias presentes en el entorno”**, de forma general, las organizaciones comunitarias ubicadas en los ámbitos de su influencia geográfica responden puntualmente a los pedidos de apoyo y participan conjuntamente con las instituciones de la región. Aunque existen problemas sociales notables, como la drogadicción en las que poco se realizan campañas educativas en este aspecto.

En consonancia con el indicador “Mecanismos de apoyo a proyectos sociales”, se encontró que las empresas no cuentan con programas sociales estructurados, que tengan asignación de presupuesto estable y conocidos por el personal; en el trabajo realizado no se hallaron evidencias significativas que den cuenta del impacto social de los recursos, al parecer no

existen proyectos dimensionados a través de asociaciones empresariales.

En congruencia con lo que tiene que ver con los **criterios de acción en inversiones sociales**, se podría decir que las empresas entrevistadas no han formalizado sus procesos de control y seguimiento, además no se evalúa el impacto social de dichas inversiones, tampoco es evidente la existencia de proyectos sociales con retroalimentación o participación de los beneficiados, situación esta que hace que las empresas no se acerquen en su totalidad al indicador.

Mercadeo responsable

Las prácticas de mercadeo responsable son visibles para los consumidores y pueden generar confianza y fidelidad en los clientes. De esta forma, la imagen de marca y la reputación de la empresa es uno de los aspectos más valorados en el medio y de vital importancia en la RSE.

Al analizar las políticas explícitas sobre el mercadeo responsable con que cuentan las empresas, se encontró que servicios públicos, financiero internacional y salud (IPS) manifiestan que prestan servicios a la comunidad con calidad. Otras, como alimentos, lo hacen desde las políticas de certifi-

cación; salud (EPS) relaciona el mercadeo con los valores corporativos; además, desde este enfoque se detectó que la empresa de servicios educativos posee una unidad de mercadeo. Las empresas de los sectores transportes, gremial y financiero nacional no respondieron a esta pregunta.

Al investigar las empresas pertenecientes al estudio de responsabilidad social, se estableció que los sectores en servicios públicos, financiero internacional, gremial sin ánimo de lucro, y salud (IPS), **tienen criterios claros y explícitos, manifiestos en sus campañas publicitarias, inmersos en la misión y visión, desde una comunicación responsable, respetuosa.** Es de anotar que la empresa de alimentos indagada planteó que la imagen corporativa juega un papel importante, ya que la seguridad alimentaria es la razón de ser desde su existencia en el contexto, y la empresa del sector educación acaba de definir una política de comunicación.

En cuanto al servicio al cliente, servicios públicos, salud (IPS) y gremial sin ánimo de lucro poseen una oficina de atención. Otras, como lo describe la tabla citada abajo, cuentan con líneas telefónicas, portal de Internet, buzones y realización de encuestas para evaluar el servicio.

Tabla 5. Servicio de atención al cliente.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	SECTORES
Oficina atención al cliente	Servicios públicos, salud (IPS), gremial sin ánimo de lucro
Línea telefónica	Financiero internacional, alimentos, salud (EPS)
Portal de Internet	Alimentos
Encuestas	Educación, salud (EPS)
Buzones	Salud (EPS), salud (IPS)

Propuesta de áreas temáticas del Centro Académico de Ética y Reponsabilidad Social Empresarial en la Universidad Católica de Oriente

De acuerdo a lo encontrado, en el estudio exploratorio realizado en algunas empresas del Oriente

antioqueño, y dado que la RSE es un tema que en el medio empresarial estudiado es relativamente nuevo y que genera interés por el acercamiento a este sistema de negocios, se hace importante tener en cuenta que las empresas tienen algo más que hacer que solo generar dividendos para los accionistas.

Es así como también debería cobrar importancia el significado de *desarrollo sustentable* dado en Río, por la ONU (1992), donde se declaró que “el desarrollo sustentable es el que resuelve las necesidades del presente sin comprometer las capacidades de las futuras generaciones” para resolver los problemas no solo económicos sino también los sociales y los ambientales, ya que se considera que las empresas pueden realizar un gran aporte para el desarrollo.

Igualmente, el mundo de los negocios se torna más atractivo en la medida en que, además de generar riqueza, se pueda pensar como una forma de salir de la indigencia, apuntando a uno de los objetivos del tercer milenio, como es la erradicación de la pobreza y el hambre; así también es imperativo saber cómo se está creando esta riqueza.

Es así que se plantea cómo lograr el desarrollo y equilibrio hoy, buscando dejarles a las generaciones futuras un mundo ojalá mejor, o por lo menos igual, al que se tiene. Surge la pregunta: ¿cuál es el aporte realizado para este fin desde lo personal y empresarial?

Se considera que con la incorporación de un Centro Académico de Ética y Responsabilidad Social Empresarial se puede convocar, sensibilizar, fortalecer y apoyar a las empresas a gestionar la RSE para un desarrollo sustentable. Pensando además en el trabajo desde las tres áreas temáticas *investigación, consultoría o asesoría y capacitación*, posibilitando las suficientes herramientas para que las empresas puedan ser buenos ciudadanos corporativos, y estas además logren la sustentabilidad económica, social y ambiental proporcionando al mismo tiempo un fortalecimiento dentro de la empresa, mejorando la calidad de vida laboral, el mercadeo responsable, el compromiso con la comunidad, y que sobre todo estas bases se fundamenten desde lo ético, teniendo presente que la RSE empieza donde termina la ley, ya que es visto como un acto voluntario.

Este Centro, sin duda, sería un gran gestor en el Oriente antioqueño, donde existe gran número de empresas con deseos de participar en el emprendimiento de la RSE, pero que desconocen cómo hacerlo, a pesar de que realizan actividades aisladas que luego encuentran como parte de la RSE.

Antes de pasar a describir las áreas temáticas del Centro de Ética y RSE, se considera fundamental describir algunos aspectos relacionados con el tema de responsabilidad social empresarial, y que han sido tenidos en cuenta en los resultados arrojados en el diagnóstico de la investigación, a saber:

Gobierno corporativo

Con la idea de empresa moderna se origina también el tema de *gobierno corporativo*, la representación del poder se reconoce con la toma de decisiones de los dirigentes, que muchas veces son diferentes a los dueños. Algunos pensadores como Smith (1776) mostraron un tanto de discrepancia ante este tipo de firmas, al plantear que “de los directivos de tales corporaciones sin embargo, siendo los administradores del dinero de otros y no del suyo propio, no puede esperarse que ellos lo resguarden con la misma y afanosa ligereza con la cual los socios en una sociedad privada habitualmente vigilan el suyo propio” (p. 177).

Se define el gobierno corporativo como el cúmulo de reglas y principios que regulan la relación de los grupos de interés de la empresa.

Un buen gobierno corporativo busca fortalecer la facultad de control sobre la gestión de la compañía. Además, promueve la lealtad de los miembros. Trabaja en el mejoramiento, transparencia y fluidez en la información que se proporciona a los grupos de interés.

En la actualidad, cobra importancia tanto el eficiente desempeño financiero como el gobierno corporativo. También existen inversionistas que plantean que pagarían más a entidades con

un buen gobierno corporativo, dado que este brinda más seguridad a la inversión a través de sus prácticas corporativas, que permiten mayor sustentabilidad y crecimiento de las empresas. De esta forma, se considera que mientras más transparencia e información, mayor confianza en el mercado.

Así mismo, se deben tener en cuenta los derechos de las demás partes involucradas, promoviendo la participación activa entre ellas, en lo referente a la creación de riqueza, generación de empleos y el logro de empresas financieras sustentables.

Cadena de valor

Michael Porter (1985) plantea que la cadena de valor es un modelo teórico que permite determinar el desarrollo de las actividades o competencias de una organización con el fin de generar una ventaja competitiva, tomando como ventaja competitiva una renta relativa o superior a la competencia en el sector industrial en el cual compete, la que debe ser sostenible en el tiempo, y teniendo en cuenta que la rentabilidad representa un margen entre los ingresos y los costos. La cadena de valor tiene diversas y complementarias actividades, que suscitan un valor agregado a la organización en dos clases: actividades primarias y actividades de apoyo o auxiliares. Son tomadas como actividades primarias las siguientes:

- Logística interna: Comprende operaciones de recepción, almacenamiento y distribución de las materias primas.
- Operaciones (producción): Procesamiento de las materias primas para transformarlas en el producto final.
- Logística externa: Almacenamiento de los productos terminados y distribución del producto al consumidor.
- Mercadeo y ventas: Actividades con las cuales se da a conocer el producto.

- Servicio de post-venta o mantenimiento: Agrupa las actividades destinadas a mantener o realizar el valor del producto, mediante la aplicación de garantías. (Acción Empresarial [RSE], 2003).

Y como actividades de apoyo están contempladas las siguientes:

- Infraestructura de la organización: Actividades que prestan apoyo a toda la empresa, como la planificación, la contabilidad y las finanzas.
- Dirección de recursos humanos: Búsqueda, contratación y motivación del personal.
- Desarrollo de tecnología, investigación y desarrollo: Obtención, mejora y gestión de la tecnología.
- Abastecimiento (compras): Proceso de compra de los materiales.

Calidad de vida laboral

Cuando hablamos de calidad de vida laboral, nos referimos también a las políticas de recursos humanos que involucran de una forma directa a los empleados. Es el modo como se desenvuelve el ambiente laboral, proporcionando no solo una comunicación asertiva sino también beneficios, respeto en la diversidad, un balance entre el trabajo, el tiempo libre, bienestar, salud y seguridad social, entre otras.

Empresas que han sido líderes vienen trabajando en las políticas y prácticas innovadoras en este campo, que se reflejan en las necesidades de todos los trabajadores en relación a los objetivos de la empresa, pensando también en la forma de atraer y retener los mejores talentos de la misma. De esta manera, los diferentes cambios que se están dando en el ambiente laboral demandan sociedades innovadoras, generando condiciones de ambientes de trabajo justo, productivo, asumiendo a su vez la sustentabilidad de la empresa. En últimas, la finalidad básica de la empresa de-

ber ser crear un ambiente para los empleados en las mejores condiciones, mejorando su calidad de vida, promoviendo el desarrollo de habilidades, y reduciendo el estrés ocupacional, como estableciendo relaciones más de cooperación entre los directivos y sus colaboradores.

Keith Davis y John W. Newstrom, en su libro *Comportamiento humano en el trabajo*, expresan que la calidad de vida laboral ocasiona un ambiente de trabajo más humano. El ideal es que los trabajadores sean talentos humanos en perfeccionamiento, y no seres utilizados (Davis y Newstrom, 2000).

Medio ambiente

La responsabilidad medioambiental ha ido tomando gran importancia, más como un compromiso consciente que como cumplimiento de unas normas impuestas, o de generar con unas decisiones de reciclaje y manejo eficaz de energía y agua la cantidad de desperdicios sólidos producidos.

Se es una empresa ambientalmente responsable cuando se tienen en cuenta los impactos ecológicos que esta genera, disminuyendo las prácticas que puedan ocasionar consecuencias desfavorables para la satisfacción de los recursos mundiales para las futuras generaciones, generando al mismo tiempo una ventaja competitiva para la empresa y el entorno.

Algunos de los beneficios que se han podido apreciar en la RSE en el tema ambiental son el mejoramiento de la calidad de productos, disminución de costos de producción a través de control de desechos; además, el buen uso de la energía, como también el crecimiento y rendimiento económico y financiero. Así mismo, se promueve la innovación y la competitividad hacia la construcción y diseño de productos, y evoluciones ambientales conscientes. Del mismo modo, la responsabilidad social empresarial, en concordancia con el medio ambiente, ostenta otras utilidades como son restablecer una buena

imagen consolidándose para la supervivencia de la empresa en el tiempo, evitar posibles perjuicios que perturben este medio ambiente con dispendiosos y costos altos de multas o sanciones.

Líneas de acción del Centro Académico de Ética y Responsabilidad Social Empresarial de la Universidad Católica de Oriente

El diseño de este centro está pensado para prestar servicio a las empresas del Oriente antioqueño en las áreas de investigación, consultoría y capacitación, que redunde en beneficio del entorno como de la economía, dada la importancia del tema y teniendo presente que en este medio poco o nada se ha avanzado; habida cuenta de que las empresas juegan un papel fundamental en el medio en que se mueven, pero que a la vez le deben a sus clientes, sociedad, empleados y familia una retroalimentación, que si no es bien utilizada podría dar lugar a escándalos de las dimensiones de Parmalat, Enron, etc. Es así como la RSE ha logrado una trascendental relevancia para las empresas, pensando que en realidad estas sean buenos ciudadanos corporativos.

Investigación: Se plantea investigar sobre el nivel local y regional del estado de la RSE. El primer paso para esta área fue la entrevista realizada a algunas de las empresas más representativas que existen en el Oriente antioqueño, en lo relacionado con la ética empresarial, lo económico, lo ambiental, lo social, el mercadeo responsable.

Capacitación: Tiene que ver con que hay poca gente capacitada para acompañar procesos de RSE en las empresas. Por lo tanto, se hace necesaria la implementación de cursos y talleres respecto al tema de RSE, para que dichas personas puedan acompañar estos procesos.

Consultoría: Se considera viable la asesoría para las empresas en la elaboración de documentos necesarios para que la empresa se certifique, para

la implementación de reportes de sostenibilidad, y la medición y evaluación de la RSE.

Conclusiones

Las personas entrevistadas manifestaron la importancia de conocer más profundamente sobre el tema de RSE, pues en el medio se ha trabajado poco, y por lo tanto el dominio sobre este es reducido. También, de acuerdo a lo investigado, se realizan algunas actividades aisladas y que no se reconocen como responsabilidad social empresarial.

La gran mayoría de las personas entrevistadas coinciden en afirmar que la responsabilidad social empresarial son todos aquellos aportes que hace la empresa para el desarrollo social de la comunidad; algunas de ellas apelan a la RSE más allá de los mínimos legales y están trabajando en acciones específicas que caractericen el sentido de responsabilidad social en su empresa. En esta línea, es importante destacar el interés creciente de las empresas en la región con la construcción y puesta en marcha de un sistema de RSE.

Muy pocas empresas utilizan indicadores o balances sociales con el fin de transparentar y gestionar la RSE, en cuanto permite medir cuantitativa y cualitativamente la gestión social de cualquier organización (pública, privada, de manufactura o de servicios, grande, mediana o pequeña), dentro del marco de su responsabilidad social respectiva. Su aplicación permitiría un mejor desempeño y un mejor impacto a la hora de evaluar la gestión social de la empresa. Las mismas empresas van entendiendo que, en la medida en que van desarrollando actividades de RSE a su cadena de valor, van fortaleciendo su imagen y su relación con el entorno.

Empresas como la del sector de alimentos procesados ha asumido su compromiso social, trascendiendo de la filantropía tradicional, las simples donaciones o la solidaridad, a desarrollar proyectos que garantizan un mayor impacto en

sus grupos de interés. Este hace parte del Grupo Empresarial Antioqueño y adoptó un modelo común, en el que habría que incluir la sostenibilidad empresarial a través del triple resultado (económico, ambiental y social), al igual que la formación de alianzas con entes públicos y privados, locales y mundiales, en proyectos específicos de responsabilidad social empresarial.

Las principales actividades relacionadas con la RSE en las empresas de la región están ligadas a la capacitación del talento humano (subsidios de educación), programas de interés social (subsidios de vivienda, atención al adulto mayor) y actividades culturales para sus empleados. Algunas cuentan además con la certificación de calidad en las normas ISO 9000 e ISO 14000. El Oriente antioqueño, ha venido asumiendo lentamente la responsabilidad social empresarial, con el sentido real de visión de negocios, necesaria para la sustentabilidad y competitividad, que integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto de los valores éticos, con los colaboradores, la comunidad, el medio ambiente y toda la cadena de valor.

Referencias bibliográficas

Acción Empresarial. (2003). *EL ABC de la responsabilidad social empresarial en Chile y el mundo*. Santiago: BSR Education Fund.

Acción RSE. *Empresas por un desarrollo sustentable* (s.f.). <http://www.accionrse.cl/contenidos.php?id=44&que-es-la-RSE.htm>. Recuperado el 03 de abril de 2012

Davis, Keith y Newstrom, John W. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill.

Fonteneau, Gérard. (2003). *Responsabilidad social corporativa: Previendo sus implicaciones sociales*, artículo. www.jussemp.org/...esources/RS-Cimplicacionessoc.pdf.

Franco, G. (2009). Tesis, “*Centro de Ética y Responsabilidad Social: un aporte para las empresas del Oriente Antioqueño*”, Universidad Alberto Hurtado. Santiago de Chile.

Organización de las Naciones Unidas [ONU], 1992). *Responsabilidad Social Corporativa*. www.ask.com/Organizaciones+Unidas/

PNUD. El desarrollo económico en América Latina. *El Programa de las Naciones Unidas para difundidas por la Organización de las Naciones Uni-*

das la responsabilidad social corporativa. m.telesurtv.net/...3/10/28/foro-economico-del-pnud..

Smith, A. (1776). *De la riqueza de las naciones*. www.granadahoy.com/...2749/la/riqueza/las/naciones.